



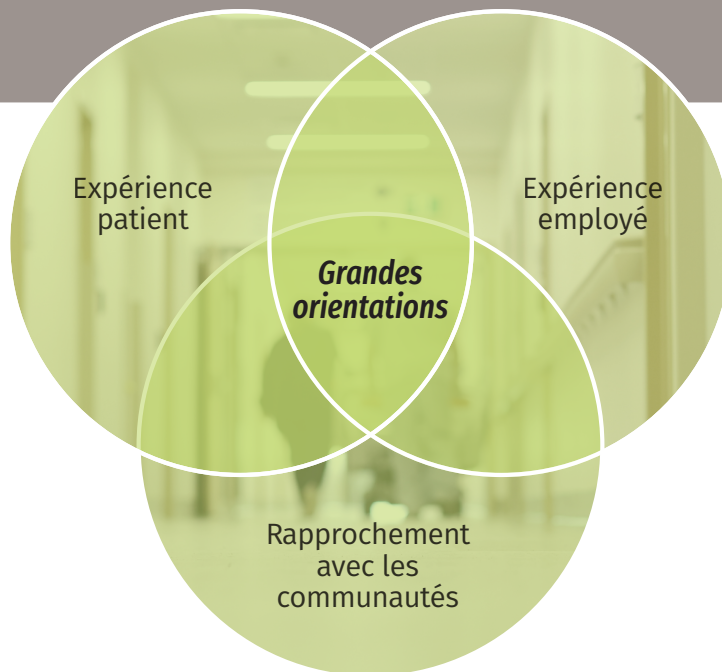
# Vitalité, en marche vers l'avenir

Rapport trimestriel à la communauté  
JUN 2023



# Table des matières

Grandes orientations et priorités stratégiques .....	2
Message de la présidente-directrice générale et du fiduciaire .....	3
Initiatives et projets d'amélioration	
Expérience patient .....	4
Expérience employé .....	8
Rapprochement avec les communautés.....	11
Travailleurs de la santé et bénévoles, force indéniable du Réseau .....	13
Ouverture et transparence, pour mieux vous servir .....	14



# Vitalité, en marche vers l'avenir

## Message de la présidente-directrice générale et du fiduciaire

Ce rapport, ayant pour thème « Vitalité, en marche vers l'avenir », présente les progrès réalisés au cours du dernier trimestre et quelques initiatives menées au Réseau de santé Vitalité sous l'égide de nos trois grandes orientations, soit **l'expérience employé, l'expérience patient et le rapprochement avec nos communautés**.

La thématique nous rappelle l'importance de ces grandes orientations dans un contexte de transformation où nous devons revoir nos pratiques, améliorer nos processus et prendre des décisions qui seront déterminantes pour l'avenir. Parce que nous sommes « en marche vers l'avenir ».

La sortie de ce rapport coïncide avec la sortie de notre rapport annuel 2022-2023, également disponible sur notre site Web. Alors que le rapport annuel met de l'avant le profil général de l'organisation et les faits saillants de l'année, le présent rapport met l'accent sur la performance organisationnelle. Il rapporte les résultats trimestriels des projets en cours, dans une perspective d'amélioration continue et de changements organisationnels.

Portant sur une variété d'enjeux, dont le recrutement et l'embauche ainsi que le flux des patients et la gestion des listes d'attente, les quelque 27 projets en cours ont été priorisés par l'organisation en tenant compte des besoins identifiés, de l'urgence d'agir et des répercussions anticipées. Ils sont aussi alignés sur nos priorités stratégiques, soit l'amélioration de l'accès aux soins de santé primaires et l'amélioration du flux des patients et de la performance des hôpitaux.

Il est aussi important de souligner que 14 projets menés au cours des derniers mois sont maintenant passés à la phase de contrôle, c'est-à-dire que les améliorations sont mises en œuvre et qu'elles sont mesurées de manière continue. De plus, certaines sont déployées à plus grande échelle.

Nous tenons à féliciter les équipes impliquées dans ces projets d'amélioration et tous nos travailleurs de la santé pour leurs efforts soutenus, leur rigueur et leur ténacité.

Le Réseau de santé Vitalité s'appuie sur la collaboration au sein de ses équipes, mais aussi avec les partenaires, les communautés, les familles et les patients. Nous les remercions pour leur précieux appui et les invitons à prendre connaissance des résultats trimestriels qui sont partagés avec eux aujourd'hui dans un esprit de collaboration et de transparence.



# Initiatives et projets d'amélioration

## EXPÉRIENCE PATIENT

### Patients et familles en priorité, un système de santé à l'écoute des besoins

#### Flux des patients au 4C du Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont

Un projet d'amélioration a été mené à l'unité 4C du Centre hospitalier universitaire (CHU) Dr-Georges-L.-Dumont pour réduire la durée de séjour, en particulier le délai entre la signature du congé et le départ du patient.

La présence de deux médecins hospitalistes, du lundi au vendredi, et des réunions quotidiennes permettent désormais d'établir un plan de traitement clair et d'accélérer la prise en charge. Des critères de congé précis et une date prévue de sortie sont fixés dès l'admission du patient.

Parmi les améliorations, l'organisation des lits a été optimisée pour assurer une meilleure gestion des ressources et la procédure de commande de matériel médical et le signalement des congés ont été automatisés.

La diminution des durées de séjours entraîne une réduction des temps d'attente à l'urgence, une diminution des complications et un meilleur service à nos populations.

#### Faits saillants des résultats



#### Congé du patient...

- Le délai moyen entre le signalement du congé et le départ du patient est passé de **112 minutes** (moyenne entre mai et juillet 2022) à **25 minutes** (moyenne en mai 2023).
- La part des congés complétés avant 12 h est passée de **19 %** à **23 %** entre novembre 2022 et mai 2023.

-78 %

+4 %

« C'est avec profonde tristesse que nous avons dû accompagner nos deux parents dans un processus de fin de vie dans un court laps de temps. Nous avons tous été entourés par des membres de votre personnel qui ont su démontrer un énorme professionnalisme et une compassion admirable.

Nous voulons reconnaître les mérites du personnel des différents secteurs où nos parents ont obtenu des services. Les équipes médicales très occupées étaient tellement sympathiques et bienveillantes. Merci à ces gens qui ont donné de si bons soins à nos parents jusqu'aux derniers moments de leur vie. »

- Luc Belliveau, de Dieppe



## Phlébotomie : réduction des délais au CHU Dr-Georges-L.-Dumont

En moyenne, 476 échantillons sanguins sont prélevés chaque jour par les phlébotomistes du CHU Dr-Georges-L.-Dumont. Un travail important a été effectué pour leur permettre de répondre plus efficacement aux nombreuses demandes de l'établissement et d'accélérer l'obtention des résultats.

L'analyse de chaque étape, allant du triage à l'analyse, en passant par le prélèvement et le transport des échantillons, a conduit à une optimisation des processus.

La réduction des délais réalisée grâce à ces efforts permet d'éviter des retards dans le plan de traitement ou le congé des patients.

### Faits saillants des résultats



Entre décembre 2022 et avril 2023 :

#### RÉDUCTION du délai moyen de prélèvement...

- stat **-3 min**
- urgent **-6 min**
- de routine **-3 min**



#### DIMINUTION du délai moyen de transport d'un prélèvement...

- stat **-4 min**
- urgent **-8 min**
- de routine **-15 min**



## Projet d'amélioration à l'urgence du CHU Dr-Georges-L.-Dumont

Face à l'engorgement des services d'urgence, un projet d'amélioration a été mené au CHU Dr-Georges-L.-Dumont pour réduire le temps d'attente des patients et les délais de déchargement des ambulances.

### Parmi les améliorations, mentionnons :

- l'élaboration de postes de coordonnateur du flux des patients pour favoriser une meilleure gestion et diminuer les débordements
- l'ajout de préposés aux soins à l'équipe pour surveiller l'état de santé des patients présents dans la salle d'attente
- la réorganisation du matériel et des espaces et l'ajout d'outils de gestion visuels favorisant l'efficacité
- la mise en place d'une nouvelle salle de réanimation

On observe ainsi une satisfaction au travail accrue au sein des équipes.



## Pathologie numérique

Pour répondre au manque critique de pathologistes dans plusieurs de ses zones, le Réseau a accéléré la mise en place d'un système de télépathologie numérique.

Cette technologie dernier cri permet le partage et la visualisation à distance d'images d'échantillons récoltés en laboratoire. Il permet aussi de visualiser, à distance et en temps réel, les échantillons pris pendant des chirurgies de cancer, de n'importe quel site, afin de guider le chirurgien pendant sa chirurgie. Ainsi, l'utilisation de cette technologie assure l'obtention des résultats dans les délais recommandés.

Introduite dans les zones 4 et 6 en premier, la télépathologie a été étendue à la Zone 5 récemment.

### Faits saillants des résultats

Pourcentage de lames numérisées à ce jour :

ZONE 4 100 %

ZONE 6 75 % +

## Bilan comparatif des médicaments

Le bilan comparatif des médicaments (BCM) est un processus formel au cours duquel les professionnels de la santé travaillent de concert avec les usagers, leur famille et les autres prestataires de soins de santé dans le but de minimiser les erreurs de prise de médicaments lors de changements ou de transfert de soins, autant pour le patient et sa famille que pour les différents intervenants.

Cette méthode permet d'établir la liste des médicaments pris par un usager, de prescrire les médicaments réellement pris par le patient et d'informer celui-ci des changements au moment de son congé ou durant son séjour hospitalier pour assurer en tout temps une thérapie médicamenteuse optimale.

Un projet d'amélioration a été mené pour assurer la mise en œuvre du BCM à l'admission dans l'ensemble des établissements du Réseau. La phase 2 du projet consiste à faire adopter ce modèle aux équipes des soins ambulatoires et lors des transferts de patients.



## Patients qui nécessitent un NSA au Centre Hospitalier Restigouche

Les patients qui nécessitent un niveau de soins alternatif (NSA) sont trop nombreux et demeurent très longtemps au Centre Hospitalier Restigouche.

Une série d'initiatives ont été menées pour veiller à ce que les patients qui n'ont plus besoin de soins tertiaires soient engagés dans des programmes qui répondent mieux à leurs besoins.

Une révision des protocoles de soins et des processus de communication a été entreprise pour faciliter la participation de la famille durant le séjour et la prise en charge du patient en communauté, mais aussi pour veiller à ce qu'un plus grand nombre de patients bénéficient d'un plan de soins interdisciplinaire révisé sur une base hebdomadaire.

## Initiatives d'intervention en santé mentale à l'urgence

- Un outil de dépistage du risque suicidaire au triage des services d'urgence est désormais utilisé dans la Zone 6. Ce questionnaire normalisé favorise un repérage et une orientation précoces.
- Le personnel de la Zone 4 a également été formé et utilisera ce nouvel outil sous peu. D'ailleurs, l'utilisation de cet outil sera étendue à l'échelle du Réseau.
- Le personnel de la Zone 1B est également en formation pour l'outil de dépistage du risque suicidaire.
- Un sondage de satisfaction de la clientèle visée a été développé et sera déployé sous peu.
- Une formation sur l'offre de soins tenant compte des traumatismes psychologiques est offerte au personnel des services d'urgence et des services de santé mentale et de traitement des dépendances. À ce jour, près de 98 % du personnel a été formé dans les urgences du Réseau.

## Autres projets en cours :

- Flux des patients vulnérables
- Projet d'amélioration à l'urgence de l'Hôpital Régional de Campbellton
- Optimisation du bloc opératoire de l'Hôpital régional d'Edmundston
- Intégration des patients et des familles comme partenaires de soins à l'Hôpital de Tracadie
- Déploiement du modèle de soins collaboratif en soins infirmiers
- Mise en œuvre des services intégrés de santé mentale et de traitement de dépendances à l'urgence de l'Hôpital régional d'Edmundston
- Optimisation du programme de néphrologie au CHU Dr-Georges-L.-Dumont
- Flux des patients – Gestion du taux d'occupation des établissements
- Développement de la démarche « Choisir avec soins » dans les hôpitaux du Réseau (programme de réduction des examens et des traitements non essentiels)
- Continuum de soins en santé mentale – Psychiatrie légale



# EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

## Expérience employé enrichissante, organisation performante

### Recrutement et embauches (soins infirmiers)

L'équipe d'acquisition de talents se réunit quotidiennement pour accélérer les nouvelles embauches. Ces rencontres permettent d'établir les priorités en recrutement et d'assurer un alignement constant des efforts sur les besoins de l'organisation.

#### Parmi les initiatives liées au recrutement et à l'embauche, soulignons :

- la mobilisation rapide des candidats potentiels connus
- l'aide à l'établissement résidentiel et communautaire
- les incitatifs financiers
- l'amélioration de l'expérience des employés étudiants
- l'amélioration de l'accès à l'information et aux données concernant le recrutement
- l'amélioration de la planification des événements de recrutement



### Recrutement international

Nos efforts de recrutement international se poursuivent. Nos missions à l'international ont permis de récolter plus de 500 candidatures potentielles. Actuellement, au-delà de 400 offres ont été acceptées.

En avril 2023, des représentants du Réseau de santé Vitalité ont participé à des salons de l'emploi en France et en Belgique. Notre équipe s'est aussi rendue à Marseille, à Paris et à Lyon récemment afin de faire connaître les possibilités d'emploi au Réseau.

Ces efforts soutenus portent fruit. Un nombre important de personnes nous rejoindront dans les semaines et les mois à venir, y compris des diplômés du Nouveau-Brunswick, des travailleurs de la santé d'autres provinces et des recrues internationales.

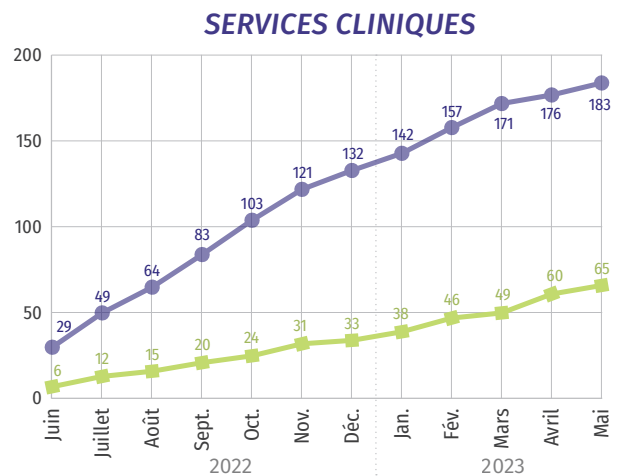
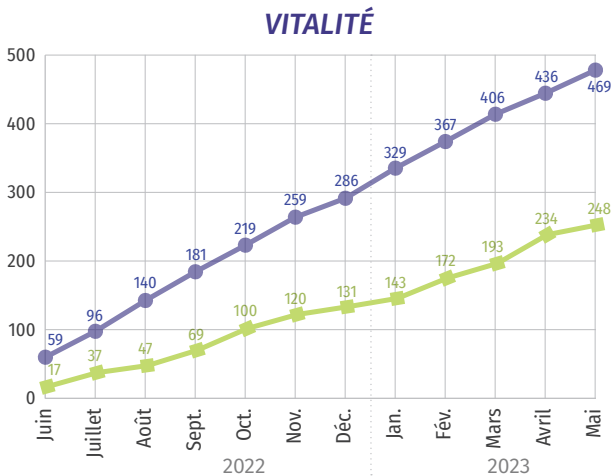
Faits saillants des résultats	Nombre d'embauches de <b>finissant(e)s</b> (offres acceptées)	Nombre d'embauches à l' <b>international</b> (offres acceptées)	Offres à l'international pour lesquelles on attend une réponse	Autres embauches (offres acceptées)
infirmier(ère)s immatriculé(e)s	96	26	1	30
infirmier(ère)s auxiliaires	56			28
Préposé(e)s aux soins	53	350	63	36
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>376</b>	<b>64</b>	<b>94</b>



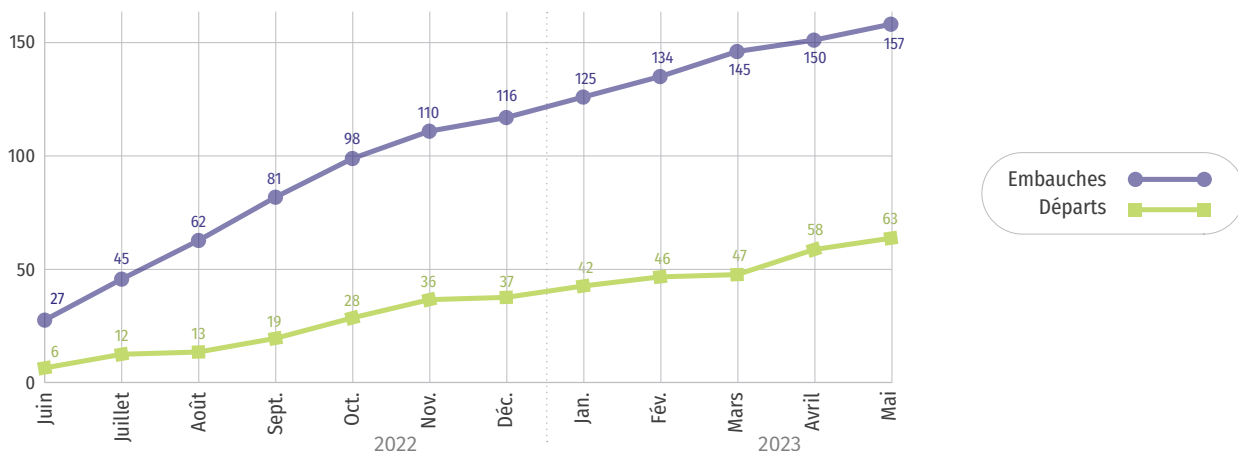
## Maintien en poste

Pour favoriser le maintien en poste, des entrevues de départ sont effectuées avec tous les employés des soins infirmiers qui quittent leurs fonctions. La tendance indiquant une augmentation du rythme des embauches par rapport aux départs se maintient.

## Faits saillants des résultats



### VITALITÉ (inf. immatriculé(e)s, inf. auxiliaires, préposé(e)s aux soins)



## Autres projets en cours

- Lancement du nouveau programme de techniques de déplacement sécuritaire des patients
- Lancement des centres de mieux-être dans nos bibliothèques médicales et de l'image du mieux-être dans toutes nos communications internes
- Élaboration d'un nouveau processus d'entrevue pour le maintien en poste du personnel
- Processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés
- Hébergement pour nouveaux arrivants
- Point d'entrée unique pour les stages
- Révision des initiatives de recrutement
- Gestion quotidienne de l'assiduité au travail

## « Je choisis Vitalité! »

Pour appuyer ses efforts de recrutement et de fidélisation des travailleurs de la santé, le Réseau s'est doté d'une nouvelle image sous le thème « Je choisis Vitalité! ». Alors que l'expérience employé fait partie des grandes priorités du Réseau, cette thématique appuie des initiatives liées notamment à la valorisation du personnel et des bénévoles. Des capsules vidéo faisant le portrait de champions du Réseau ont été diffusées dans les médias sociaux au cours des derniers mois.



« Nous sommes reconnaissantes de travailler au sein d'une équipe extraordinaire où la camaraderie, le respect et l'esprit d'entraide sont présents au quotidien. Notre rôle nous apporte aussi à être des leaders et des mentors auprès de nouveaux venus en soins infirmiers. »

- Line Bérubé, infirmière-ressource de l'unité de soins intensifs (à gauche) et Brenda Couturier, infirmière gestionnaire de l'unité de soins intensifs à l'Hôpital régional d'Edmundston



# RAPPROCHEMENT AVEC LES COMMUNAUTÉS

## *Communautés engagées, communautés en santé*

Le Réseau de santé Vitalité poursuit ses activités de rapprochement avec les communautés pour demeurer à leur écoute et tisser des liens visant à établir des initiatives collectives pour promouvoir la santé et à améliorer l'accès aux soins.

Au cours du dernier trimestre, des rencontres ont eu lieu avec des représentants des commissions de services régionaux ainsi que des maires des régions Chaleur, de Kent et du Nord-Ouest. Des rencontres ont aussi eu lieu avec des représentants des villes de Caraquet et de Dieppe ainsi que de la Première Nation malécite du Madawaska.

## Évaluations des besoins des communautés en matière de santé et communautés apprenantes

Les résultats de l'Évaluation des besoins de la communauté en matière de santé dans Kent ont été dévoilés. La communauté apprenante de cette région s'est réunie à trois reprises au cours des derniers mois pour établir ses objectifs prioritaires.

Rappelons que les communautés apprenantes sont composées de divers intervenants provenant du secteur communautaire et public qui se sont mobilisés pour améliorer la santé de leur population et contribuer à l'amélioration du système de santé.

Le Réseau de santé Vitalité appuiera donc les efforts de cette communauté apprenante dans des initiatives liées à ses objectifs prioritaires, comme le recrutement et la rétention des travailleurs de santé dans cette région qui est lié à l'accès aux services de santé, par exemple.



« La Commission de services régionaux de Kent est ravie de travailler en étroite collaboration avec le Réseau de santé Vitalité à l'établissement de sa communauté apprenante. Ce partenariat permettra non seulement un rapprochement entre le Réseau de santé Vitalité et la région de Kent, mais il facilitera également la mise en œuvre de nombreuses initiatives pour améliorer la santé des citoyens de la région et pour assurer un meilleur accès aux services. De plus, nous nous assurons de collaborer au recrutement de professionnels de la santé dans la région pour maintenir les services dont nous avons besoin. C'est ensemble que nous pourrons continuer à améliorer la qualité de vie des citoyens de la région de Kent. »

- Paul Lang, premier dirigeant de la Commission de services régionaux de Kent

La Ville de Caraquet entreprendra aussi son exercice de priorisation dans un avenir rapproché et les membres de la communauté seront invités à revoir les résultats de leur dernière évaluation des besoins en matière de santé. Ce regard permettra d'identifier quelques priorités sur lesquelles ils se pencheront au cours de la prochaine année.

Dans la région de Dalhousie, les démarches sont en cours pour créer le comité communautaire consultatif qui facilitera la collaboration avec le Réseau de santé Vitalité dans le cadre de l'évaluation des besoins en matière de santé dans cette région. Ce comité ad hoc appuiera les efforts d'évaluation en reflétant les particularités de la communauté et les répercussions de celles-ci sur la santé de ses citoyens.

## Programme de promotion en santé publique

Un projet d'amélioration a été mené pour renforcer l'efficacité du programme de promotion en santé publique du Réseau. L'objectif était de rendre les équipes plus souples et agiles pour accélérer les interventions en communauté, compte tenu du fait que la promotion de la santé implique une collaboration continue avec nos partenaires et nos communautés.

### Domaines d'actions prioritaires

- Promotion d'une vie saine et active
- Prévention des maladies transmissibles
- Réduction de la consommation de substances et réduction des méfaits
- Promotion de la santé mentale
- Réduction des iniquités en santé

## Travailleurs de la santé et bénévoles, force indéniable du Réseau



*Pour le Réseau de santé Vitalité, la reconnaissance des travailleurs de la santé et des bénévoles est indissociable de ses valeurs. En plus d'être bien méritée, la reconnaissance contribue à l'engagement et à la valorisation des personnes au cœur des activités professionnelles et de bénévolat.*

### Semaine d'appréciation des travailleurs de la santé du 5 au 9 juin 2023

Suspendues au cours des dernières années en raison de la pandémie, les activités de reconnaissance ont fait un retour fulgurant cette année dans le cadre de la Semaine d'appréciation des travailleurs de la santé du Réseau de santé Vitalité, du 5 au 9 juin 2023.

Des dîners ont été offerts aux membres du personnel dans les établissements et des soupers de reconnaissance ont eu lieu pour nos quelque 1 175 travailleurs de la santé qui cumulent 30 années de service ou plus.

En guise d'appréciation, le Réseau a également remis un cadeau à l'effigie de la nouvelle signature « Je choisis Vitalité! » à tous les membres de l'organisation.



### Le bénévolat tisse des liens : Semaine de l'action bénévole 2023

La Semaine de l'action bénévole a été célébrée à l'échelle du Réseau de santé Vitalité, du 16 au 22 avril 2023, sous le thème « Le bénévolat tisse des liens ».



« Je suis bénévole en milieu hospitalier dans ma région, car c'est important pour moi d'aider ma communauté. »

- Jacqueline Rivard, bénévole à l'Hôtel-Dieu Saint-Joseph de Saint-Quentin

À cette occasion, de nombreuses activités ont eu lieu pour reconnaître le dévouement et l'apport inestimable des quelque 800 bénévoles du Réseau de santé Vitalité.

Il va sans dire que les bénévoles tissent des liens privilégiés avec les patients et leur famille en leur offrant soutien et réconfort, mais aussi avec les travailleurs de la santé, avec qui ils travaillent en étroite collaboration.

## Appel à la solidarité : Programme d'accueil et d'hébergement des nouveaux employés provenant de l'international

Le Réseau de santé Vitalité a lancé un appel à la solidarité en invitant les travailleurs de la santé à accueillir et à héberger de nouveaux employés et leur famille provenant de l'international pendant les premiers mois suivant leur arrivée au pays.

Les efforts de recrutement à l'international ont été intensifiés au cours des derniers mois pour combler les manques à gagner liés aux effectifs. Ces efforts portent fruit, si bien que des centaines de nouveaux employés provenant de l'international s'installeront au Nouveau-Brunswick au cours des prochains mois pour travailler au Réseau de santé Vitalité.

La pénurie de logements pose un défi de taille pour les nouveaux arrivants, qui doivent déjà composer avec leur adaptation à un nouvel emploi, à un milieu et à une culture qu'ils découvrent. Cette initiative permettra aux nouveaux arrivants de s'intégrer en douceur et contribuera à leur fidélisation au Réseau de santé Vitalité.



## Vitalité se distingue comme centre de recherche

Le Réseau de santé Vitalité continue de se distinguer en se taillant une place, pour la deuxième année consécutive, au prestigieux classement des 40 principaux hôpitaux de recherche au Canada. Cette reconnaissance témoigne du travail fourni par les équipes du Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L. Dumont et ses partenaires en matière de recherche, soit l'Université de Moncton et ses chercheurs qui se trouvent au Centre de médecine de précision du Nouveau-Brunswick, à l'Institut atlantique de recherche sur le cancer et au Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick.

Le Réseau de santé Vitalité contribue actuellement à la formation d'un réseau d'essais cliniques des provinces de l'Atlantique, qui servira de point d'entrée unique pour les partenaires, les cliniciens et les patients. Cette collaboration interprovinciale permettra de faciliter l'accès aux essais cliniques thérapeutiques pour les patients. En tout, 12 nouveaux essais cliniques sont déjà prévus au Réseau pour la période 2023-2024. Citons en exemple le Dr Marcel Mallet, pneumologue, qui étudie un nouvel outil de détection du cancer du poumon ou la Dre Ludivine Witkowski, neurologue, qui a entamé une étude sur la maladie d'Alzheimer.

Grâce à un partenariat avec le Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick et la Fondation de la recherche en santé du Nouveau-Brunswick, un montant de 150 000 \$ en subventions a été accordé dans le cadre de six projets de recherche auxquels contribuent de nombreux professionnels du Réseau.

Félicitations aux chercheurs qui contribuent au rayonnement en recherche du Réseau.



## Ouverture et transparence, pour mieux vous servir

### Suivez nos progrès

#### Consultez le Bulletin de performance

- Publié sur le site Web du Réseau de santé Vitalité et mis à jour sur une base trimestrielle

#### Pour chaque indicateur clé, le bulletin indique :

- la référence (des données nationales ou internationales pour les mêmes indicateurs)
- la cible du Réseau de santé Vitalité pour le trimestre en cours
- les résultats au terme du trimestre
- la tendance depuis les trimestres précédents

#### Le code de couleurs permet de suivre les progrès :

- ■ Vert – Dépasse la cible
- ■ Jaune – Atteint la cible (+/- 5 %)
- ■ Rouge – En dessous de la cible

Les éléments mesurés sont choisis en fonction des améliorations à apporter. Il est donc normal de voir du jaune et du rouge, qui indiquent un écart entre le rendement actuel et le rendement souhaité.

### Participez à la rencontre publique virtuelle

Joignez-vous à la rencontre du 22 juin 2023, à 18 h 30, durant laquelle la présidente-directrice générale, Dre France Desrosiers, qui sera accompagnée de membres de l'équipe de leadership, répondra aux questions du public en lien avec le rapport trimestriel et le rapport annuel du Réseau de santé Vitalité.

L'hyperlien pour participer à cette rencontre virtuelle sera publié dans les médias sociaux.

### Bulletin de performance



Indicateurs de performance  
Vitalité ([vitalitenb.ca](http://vitalitenb.ca))

### Suivez-nous dans les médias sociaux



Visitez notre site Web  
[vitalitenb.ca](http://vitalitenb.ca)

### Communiquez avec nous

Faites-nous part de votre rétroaction, de vos suggestions ou commentaires, par courriel, à [engagement@vitalitenb.ca](mailto:engagement@vitalitenb.ca)